



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE VENTAS
Y OPERACIONES DE MANTENIMIENTO PARA REDUCIR
COSTOS OPERACIONALES EN LA EMPRESA
MULTISERVICIOS PAPILLON S.A.C.”**

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Grisell Beatriz Ramos Salinas

Asesor:

Ing. Miguel Ángel Rodríguez Alza

Trujillo - Perú

2018

INDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	1
1.1 Realidad Problemática	2
1.2. Antecedentes de la Investigación	8
1.3 Base teórica	10
1.3.1 Mantenimiento	10
1.3.2 Logística	29
1.3.3 Calidad	35
1.4 Formulación del Problema	38
1.5 Objetivos	39
1.5.1 Objetivo General	39
1.5.2 Objetivos Específicos	39
1.6 Hipótesis	39
1.7 Justificación	39
1.8 Variables	40
1.8.1 Sistema de Variables	40
1.8.2. Operacionalización de Variable	41
CAPÍTULO II	42
2.1 Tipo de Investigación	43
2.1.1 Según el propósito	43
2.1.2 Según el diseño de la Investigación	43
2.2 Métodos	43
2.2.1 Diagnóstico: Características	43
2.2.2 Desarrollo de la propuesta: Características	43
2.3 Procedimientos	43
2.4 Generalidades de la empresa	44
2.4.1 Razón Social	44
2.4.2 Inscripción en Registros Públicos	44
2.4.3 Actividad y Sector Económico	44
2.4.4 Ubicación de la Empresa	44

2.4.5	Misión y visión	45
2.4.6	Breve descripción general de la Empresa	45
2.4.7	Organigrama.....	45
2.4.8	Número de Personal	46
2.4.9	Principales servicios	47
2.4.10	Proveedores	48
2.4.11	Descripción Particular de la Empresa	49
2.5	Identificación de Indicadores actuales	54
2.5.1	Priorización de Causas Raíz	54
2.5.2	Identificación de los Indicadores	56
2.6	Solución propuesta	60
2.6.1	Herramienta de mejora: Clasificación ABC/ Homologación de Proveedores	60
2.6.2	Herramienta de mejora: QFD / Estandarización del proceso / Procedimientos / Documentación (Formatos) / Instructivos	79
2.6.3	Herramienta de mejora: Plan de capacitación	119
2.7	Inversión para la propuesta	132
2.7.1	Inversión de la propuesta: ABC/ Homologación de Proveedores	132
2.7.2	Inversión de la propuesta: QFD / Estandarización del proceso / Procedimientos / Documentación (Formatos) / Instructivos	134
2.7.3	Inversión de la propuesta: Plan de capacitación	136
2.8	Beneficio de la Propuesta	138
2.9	Evaluación económica.....	139
CAPÍTULO III		140
3.1	Resultados y discusión	141
CAPÍTULO IV		144
4.1.	Conclusiones	145
4.2.	Recomendaciones	147
REFERENCIAS		148
ANEXOS.....		150

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general Reducir los costos operacionales de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C. mediante una propuesta de mejora en la gestión de ventas y operaciones de mantenimiento.

En primer lugar se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa de Transporte de carga pesada Multiservicios Papillon S.A.C. en las operaciones de transporte, mantenimiento, logística y ventas, puesto que se detectó que eran las de mayor problemática, ocasionando altos costos operativos.

Después de concluir la primera etapa de identificación de problemas, se procedió a redactar el diagnóstico de la empresa de transporte, en el cual se tomó en cuenta la opinión de los trabajadores de cada área de estudio, y a su vez evidencias que demostraban lo mencionado anteriormente. Así mismo se realizó cálculos para determinar el impacto económico que genera la propuesta de mejora en la empresa, estas problemáticas representado en pérdidas monetarias.

A su vez posteriormente se desarrollan propuestas planes de mejora para reducir dichos costos operativos actuales. Obteniéndose una comparación favorable para la empresa (costos con propuesta & costos actuales). Disminuyendo sus costos operativos en S/. 382 564, finalmente se realizó una factibilidad económica de poner en marcha dicha propuesta.

ABSTRACT

The objective of this work was to reduce the operational costs of the company Multiservicios Papillon S.A.C. through a proposal for improvement in sales management and maintenance operations.

In the first place, a diagnosis of the current situation of the heavy goods transport company Multiservicios Papillon S.A.C. in the operations of transport, maintenance, logistics and sales, since it was detected that they were the most problematic, causing high operating costs.

After completing the first stage of identification of problems, the diagnosis of the transport company was drafted, which took into account the opinion of the workers in each study area, and at the same time evidences demonstrating the aforementioned. Likewise, calculations were made to determine the economic impact generated by the improvement proposal in the company, these problems represented in monetary losses.

In turn, proposals for improvement are subsequently developed to reduce said current operating costs. Obtaining a favorable comparison for the company (costs with proposal & current costs). Decreasing operating costs by S /. 382,564, finally, an economic feasibility was made to implement said proposal.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Comunicación Moldtrans. (2015). Transporte de mercancías: la cadena de suministros y su eficiencia. Julio 03, 2017, de Grupo Moldtrans Sitio web: <http://www.moldtrans.com/transporte-de-mercancias-la-cadena-desuministros-y-su-eficiencia/>

Estructura y asignación del costo total, del servicio de transporte de carga por carretera en una ruta corta, en la empresa de transporte “la misericordia S.A.C.” del departamento de Lambayeque. (2011). Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.

Evans J. y Lindsay.W. (2015). Administración y Control de la Calidad. Mexico: Cosegraf.

García, M. (2003). Mejora continua de los procesos. Perú: Industrial Data.

Kanawaty G. (1996). Introducción al estudio del trabajo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo 1.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). GUÍA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL TRANSPORTE TERRESTRE. San Isidro, Lima - Perú.: María Elena Lucana Poma.

Pastor. G. (2012). COSTOS: teoría y práctica. PERU: UBA